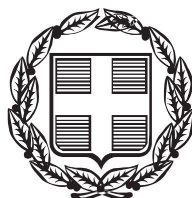


ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 434**

24 Μαρτίου 2015

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. απόφ. 751/16

Παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μέσω ερωτηματολογίων.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

α. Το Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), ιδίως τα άρθρα 6 και 11,

β. Το Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς,θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 44/Α΄/07.03.2012), και ιδιαίτερα τις διατάξεις:

- του άρθρου 13, παρ.1, εδάφιο ιβ αυτού, σύμφωνα με το οποίο οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υποχρεούνται να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, σε χρονικά περιθώρια και λεπτομέρεια που έχει καθορίσει η ΕΕΤΤ, εμπιστευτικά και κατόπιν αιτήματός της κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών πληροφοριών και πληροφοριών σχετικά με την παροχή την παροχή της καθολικής υπηρεσίας,

- του άρθρου 15, παρ. 1 αυτού, σύμφωνα με το οποίο η ΕΕΤΤ με απόφασή της καθορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και για στατιστικούς σκοπούς και με την ίδια απόφαση καθορίζονται οι προθεσμίες μέσα στις οποίες πρέπει να παρέχονται οι υπόψη πληροφορίες, καθώς και το απαιτούμενο επίπεδο λεπτομέρειας,

γ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 686/064/2013 με θέμα «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β/10.07.2013), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 10 παρ. 1 εδάφιο ιγ, σύμφωνα με το οποίο:

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια «οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεών της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ».

- Η μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων συνεπάγεται κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 11 σε συνδυασμό με το άρθρο 10 του Κανονισμού Γενικών Αδειών,

δ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/065/2013 με θέμα «Κανονισμός Ειδικών Αδειών για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1876/Β/31.07.2013), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 15 παρ.8 αυτού, σύμφωνα με το οποίο:

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια «οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεών της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ».

- Η μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων συνεπάγεται κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 16 σε συνδυασμό με το άρθρο 15 του Κανονισμού Ειδικών Αδειών,

ε. το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δε δημιουργείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

η. την Εισήγηση αριθ. 30047/Φ600/26-02-2015 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ, και ύστερα από προφορική εισήγηση του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (Δρ. Κων/νου Σ. Δεληκωστόπουλου),

Επειδή:

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, για την εποπτεία, ρύθμιση και ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς συλλέγει και επεξεργάζεται, σε ετήσια βάση,στοιχεία από όλους τους αδειοδοτημένους παρόχους,τόσο ποσοτικά (όγκοι διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων, έσοδα από παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, στοιχεία υποδομής κ.λπ.), όσο και ποιοτικά (αφορούν τις εκτιμήσεις των παρόχων για τις τάσεις και τις προοπτικές της ταχυδρομικής αγοράς) και συντάσσει την

ετήσια Μελέτη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς. Η ετήσια Μελέτη της Ταχυδρομικής Αγοράς της ΕΕΤΤ αποτελεί το πλέον σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης για τη λειτουργία, τις τάσεις και τον ανταγωνισμό στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται αποτελούν τα πραγματικά δεδομένα της αγοράς και όχι εκτιμήσεις που συνήθως γίνονται σε άλλους κλάδους και ως εκ τούτου, συμβάλλουν σημαντικά στη βέλτιστη απεικόνιση της διαχρονικής εξέλιξης της ταχυδρομικής αγοράς και στη λήψη αποφάσεων από τα εμπλεκόμενα μέρη του κλάδου. Η Μελέτη δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο, αποφασίζει:

1. Καθορίζει τα ερωτηματολόγια που πρέπει να αποσταλούν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια και Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών το περιεχόμενο των οποίων επισυνάπτεται ως Παράρτημα I («Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών») και II («Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών») και τις σχετικές οδηγίες συμπλήρωσης που τα συνοδεύουν.

2. Εντέλλεται την ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, των παραρτημάτων I και II για την συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων που αφορούν την οικονομική χρήση 2014, από όλες τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

3. Εντέλλεται την αποστολή επιστολής σε όλες τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις με θέμα: Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων Επιχειρήσεων με Γενική και Ειδική Άδεια,με αντικείμενο τη συμπλήρωση των ακόλουθων ενοτήτωντων ερωτηματολογίων:

● Ποσοτικό Ερωτηματολόγιο: όπου ζητούνται στοιχεία για τη δραστηριότητα (όγκοι διακινηθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων, έσοδα από παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, στοιχεία υποδομής κλπ) της επιχείρησής σας και του δικτύου της για το έτος 2014.

● Ποιοτικό Ερωτηματολόγιο: όπου ζητούνται οι εκτιμήσεις σας για τις τάσεις και τις προοπτικές της Ταχυδρομικής Αγοράς,

συμπεριλαμβανομένων και αναλυτικών οδηγιών για την συμπλήρωση των ενοτήτων του ερωτηματολογίου.

4. Ορίζει ως καταληκτική ημερομηνία, τη Τρίτη 31 Μαρτίου 2015 για την αποστολή στην ΕΕΤΤ των πλήρως συμπληρωμένων ερωτηματολογίων αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση postalservices@eett.gr.

5. Επισημαίνει ότι:

α. Σύμφωνα με το άρθρο 17 «Κυρώσεις» του Ν.4053/2012, το άρθρο 11 «Διοικητικές Κυρώσεις» του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013) και το άρθρο 16 «Κυρώσεις» του Κανονισμού Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1876/Β/31-07-2013), η παράβαση των διατάξεων του Ν. 4053/2012 ή όρου της Γενικής/Ειδικής Άδειας συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων από την ΕΕΤΤ

β. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι υποχρεωτική και στις ακόλουθες περιπτώσεις:

● Η επιχείρηση είχε μηδενική δραστηριότητα κατά το εξεταζόμενο έτος (2014). Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται να απαντήσουν μόνο στην πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου («Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2014;»). Η μη υποβολή ερωτηματολογίου δεν συνεπάγεται ότι η επιχείρηση δηλώνει μηδενική ταχυδρομική δραστηριότητα.

● Η επιχείρηση διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα αποκλειστικά ως μέλος ΔΙΚΤΥΟΥ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης (όπως ορίζεται στο άρθ. 2 του Κανονισμού Γενικών Αδειών - ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013) Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η συμπλήρωση μόνο της ερώτησης 1.2 του Πίνακα 1 του Ποσοτικού Ερωτηματολογίου.

γ. Τα στοιχεία των ερωτηματολογίων θα χρησιμοποιηθούν και για την σύνταξη της Μελέτης Ταχυδρομική Αγοράς 2014.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2014

(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	

<u>Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης</u> **<u>και υποβολής</u>** ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ	Ονοματεπώνυμο:	
	Θέση στην εταιρεία:	
	Διεύθυνση επικοινωνίας:	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
	Fax:	
	E-mail:	
<u>Άτομο επικοινωνίας</u> για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για **διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής**, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	Ονοματεπώνυμο:	
	Θέση στην εταιρεία:	
	Διεύθυνση επικοινωνίας:	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
	Fax:	
	E-mail:	

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2014;	

Πίνακας 1	ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία	Πλήθος ταχ. αντικ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	Πλήθος ταχ. αντικ. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	*Σύνολο <u>ΠΛΗΘΟΥΣ</u> ταχ. αντικειμένων*	Έσοδα ταχ. αντικ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	Έσοδα ταχ. αντικ. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	*Σύνολο <u>ΕΣΟΔΩΝ</u> ταχ. αντικειμένων*
1.1.	***Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων από την ταχ. επιχείρηση και το δίκτυό της***						
1.1.1	*Φάκελοι έως 2 κιλά*			*0*			*0,00 €*
1.1.2	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*			*0*			*0,00 €*
1.1.3	*Δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά*			*0*			*0,00 €*
1.1.4	*Δέματα άνω των 20 κιλών*			*0*			*0,00 €*
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0,00 €*	*0,00 €*	*0,00 €*
1.2	*Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων **με ΣΥΔΕΤΑ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης** - <u>Στοιχεία μη υποκείμενα σε τέλη, να μην χρησιμοποιηθούν αλλού στο παρόν ερωτηματολόγιο</u>*			*0*			*0,00 €*

Πίνακας 2	ΠΛΗΘΟΣ ταχυδρομικών αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους	Αυθημερόν	Σε 1 Ημέρα	Σε Περισσότερες Ημέρες	*Σύνολο*
2.1α	*ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εσωτερικού*				*0*
2.1β	*ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εσωτερικού*				*0*
2.2.α	*ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εξωτερικού*				*0*
2.2.β	*ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εξωτερικού*				*0*
	Σύνολο	*0*	*0*	*2*	*2*
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των <u>αποστολών εσωτερικού</u> του Πίνακα 2 θα πρέπει να ισούται με το πλήθος των αποστολών εσωτερικού του Πίνακα 1***		*ΟΚ*	*Σύνολο αποστολών εσωτερικού*	*0*
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των <u>αποστολών εξωτερικού</u> του Πίνακα 2 θα πρέπει να ισούται με το πλήθος των αποστολών εξωτερικού του Πίνακα 1***		*ΟΚ*	*Σύνολο αποστολών εξωτερικού*	*0*

Πίνακας 3	**ΠΛΗΘΟΣ ταχυδρομικών αντικειμένων, που διακινήθηκαν από <u>περιοχές της Ελλάδος</u>.** (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα)	**Πλήθος ταχ. αντικειμένων**	
	ΑΠΌ:	**Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ**	**Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ**
3.1	*Αττική*		
3.2	*Θεσσαλία*		
3.3	Στερεά Ελλάδα		
3.4	*Ήπειρος*		
3.5	Πελοπόννησος		
3.6	Μακεδονία		
3.7	Θράκη		
3.8	*Νησιά Αιγαίου*		
3.9	*Νησιά Ιονίου*		
3.10	*Κρήτη*		
	Σύνολο	*0*	*0*

Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχυδρομικών αντικειμένων ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.** (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα)	**Πλήθος ταχ. αντικειμένων**
	Από εσωτερικό ΠΡΟΣ (Ζώνη Προορισμού):	
4.1	*Ευρωπαική Ένωση*	
4.2	*Λοιπή Ευρώπη*	
4.3	*ΗΠΑ - Καναδάς*	
4.4	*Λοιπή Αμερική*	
4.5	*Ασία*	
4.6	*Αφρική*	
4.7	*Ωκεανία*	
	Σύνολο	*0*

Πίνακας 5	**ΠΛΗΘΟΣ ταχυδρομικών αντικειμένων ΑΠΟ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.** (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχυδρομικά αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας και τα επίδοσαν αυτόνομα ή συνδυασμένα)	**Πλήθος ταχ. Αντικειμένων**
	ΑΠΟ (Ζώνη Προέλευσης) προς εσωτερικό:	
5.1	*Ευρωπαική Ένωση*	
5.2	*Λοιπή Ευρώπη*	
5.3	*ΗΠΑ - Καναδάς*	
5.4	*Λοιπή Αμερκή*	
5.5	*Ασία*	
5.6	*Αφρική*	
5.7	*Ωκεανία*	
	Σύνολο	*0*

Πίνακας 6	Στοιχεία Δικτύου	
6.1	*Αριθμός Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων **Χωρίς** Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **ενταγμένων στο Δίκτυο***	

Πίνακας 7	ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της	Διανομείς		Λοιπό Προσωπικό	
7.1	***Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης***	Υποχρεωτική-Μέση	Ανώτατη	Υποχρεωτική-Μέση	Ανώτατη
7.1.1	Ταχυδρομικής επιχείρησης				
7.1.2	Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια)				
7.2	***Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης***	Υποχρεωτική-Μέση	Ανώτατη	Υποχρεωτική-Μέση	Ανώτατη
7.2.1	Ταχυδρομικής επιχείρησης				
7.2.2	Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Γενική Άδεια)				
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0*

Πίνακας 8	ΠΛΗΘΟΣ χώρων ΚΤΙΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ταχυδρομικής επιχ/σης & δικτύου	Ταχυδρομικής Επιχείρησης	Υπόλοιπου Δικτύου
8.1	*Καταστήματα Ταχυμεταφορών που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής*		
8.2	*Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)*		
8.3	*Καταστήματα Ταχυμεταφορών (ΜΟΝΟ)*		
8.4	*Αποθηκευτικοί χώροι*		
8.5	*Θυρίδα Υποδοχής*		
	Σύνολο	*0*	*0*

Πίνακας 9	ΠΛΗΘΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ, ταχυδρομικής επιχείρησης & δικτύου	Ταχυδρομικής Επιχείρησης	Υπόλοιπου Δικτύου
9.1	*Αυτοκίνητα - Φορτηγά*		
9.2	*Δίκυκλα*		
	Σύνολο	*0*	*0*

Πίνακας 10	ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ, ταχυδρομικής επιχείρησης & δικτύου	Πλήθος ταχ. Αντικειμένων	Έσοδα (€)
10.1	*Πελάτες ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (χωρίς σύμβαση)*		
10.2	*Πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ*		
	Σύνολο	*0*	*0,00 €*
Έλεγχος:	***Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων με τιμές λιανικής ή χονδρικής. Συνεπώς το άθροισμα των στοιχείων ου Πίνακα 10 πρέπει να ισούται με το σύνολο των στοιχείων της ερώτησης 1.1***	OK	OK

Πίνακας 11	Ανάλυση στοιχείων ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ, με βάση το ΥΨΟΣ των ΕΣΟΔΩΝ που απέφεραν στην ταχυδρομική επιχείρηση & το δικτυό της	Πλήθος ταχ. αντικειμένων	Έσοδα (€)	Πλήθος Πελατών
11.1	*0 - 30.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
11.2	*30.001 - 150.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
11.3	*150.001 ευρώ και πάνω έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
	Σύνολο	*0*	*0,00 €*	*0*
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των στοιχείων του Πίνακα 11 πρέπει να ισούται με τα στοιχεία της ερώτησης 10.2***	OK	OK	

Πίνακας 12	Ταχ. αντικείμενα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	% Πλήθους ταχ. Αντικειμένων
12.1	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινείτε, εκτιμάτε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο;*	
12.2	*Από τα ταχυδρομικά αντικείμενα του ηλεκτρονικού εμπορίου, τι ποσοστό του πλήθους αυτών διακινείται εντός και εκτός της χώρας;*	*0%*
12.2.1	*Αποστολές **εσωτερικού***	
12.2.2	*Αποστολές **εξωτερικού εισερχόμενες***	
12.2.3	*Αποστολές **εξωτερικού εξερχόμενες***	
12.3	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινούνται μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, πραγματοποιείται με **αντικαταβολή;***	
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των στοιχείων των στοιχείων 12.2.1-12.2.3 πρέπει να αθροίζει στο 100%***	

Πίνακας 13	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της							
	ΤΥΠΟΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ	***Αριθμός Περιπτώσεων κατά είδος διαφοράς***	***Φιλικός Διακανονισμός***	***Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών***	***ΕΕΤΤ***	***Δικαστική Επίλυση***	***Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς***	***Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης κατά τύπο Διαφοράς***
13.1	Απώλεια	*0*						
13.2	Ζημία	*0*						
13.3	Καθυστέρηση	*0*						
13.4	Προβλήματα επίδοσης	*0*						
13.5	Πλημμελής εξυπηρέτησης	*0*						
13.6	Άλλο	*0*						
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0,00 €*

Πίνακας 14	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης	Ποσά σε ευρώ (€)
14.1	**Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2014**	
14.2	**Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών για τη χρήση του 2014.** Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν:	**0,00 €**
14.2.1	- Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις	
14.2.2	- Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων	
14.2.3	- Προμήθειες σε τρίτους	
14.2.4	- Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός	
14.2.5	- Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, Χρηματοοικονομικά έξοδα κτλ)	
14.2.6	**Εφόσον δεν είναι διαθέσιμη η ανάλυση των δαπανών στις ως άνω κατηγορίες, να συμπληρωθεί το συνολικό ποσό δαπανών στο διπλανό κελί**	

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Ποσοτικά Δεδομένα (Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)	
ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.

Οδηγίες συμπλήρωσης στοιχείων επιχείρησης	
Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας:	**ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ** από αναπτυσσόμενη λίστα τον Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής. Στο πεδίο συμπληρώνεται αυτόματα και η επωνυμία της εταιρείας. **Σε περίπτωση που δεν βρίσκετε τον αριθμό μητρώου σας επικοινωνήστε με την ΕΕΤΤ.**
Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ:	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής του ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ **(νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης)**
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας ατόμου το οποίο δύναται να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα υποβληθέντα ερωτηματολόγια στην ΕΕΤΤ, εφόσον αυτό το πρόσωπο διαφέρει από το πρόσωπο της προηγούμενης ενότητας.
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2014;
ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ από αναπτυσσόμενη λίστα ΝΑΙ ή ΟΧΙ.

Πίνακας 1	**ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία**
1.1	Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων από την ταχ. επιχείρηση και το δίκτυό της
1.1.1	Συμπληρώνονται το πλήθος και τα έσοδα όλων των φακέλων εσωτερικού και εξωτερικού έως 2 κιλά.
1.1.2	Συμπληρώνονται το πλήθος και τα έσοδα όλων των μικροδεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού έως 2 κιλά.
1.1.3	Συμπληρώνονται το πλήθος και τα έσοδα όλων των δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού από 2 έως 20 κιλά.
1.1.4	Συμπληρώνονται το πλήθος και τα έσοδα όλων των δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού άνω των 20 κιλών.
1.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΩΣ ΜΕΛΟΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΑΛΛΗΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ. Συμπληρώνεται ο αριθμός των ταχ. αντικειμένων που διακίνησε η επιχείρηση καθώς και τα αντίστοιχα έσοδα που αποκόμισε πραγματοποιώντας αποστολές ως μέλος ΔΙΚΤΥΟΥ άλλης αδειοδοτημένης ταχ. επιχείρησης (με ΣΥΔΕΤΑ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης). Τα στοιχεία αυτά δεν υπόκεινται σε τέλη.

Πίνακας 2	**ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.**
	ΑΥΤΟΝΟΜΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα και η επίδοσή τους στον παραλήπτη γίνεται από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της.
	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα
2.1α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.1β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.

Πίνακας 3	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων από την ελληνική επικράτεια προς εσωτερικό και εξωτερικό. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).**
3.1	Αττική (Νομός: Αττικής)
3.2	Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)
3.3	Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)
3.4	Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας)
3.5	Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας, Αχαϊας, Ηλείας)
3.6	Μακεδονία (Νομοί: Καβάλας, Δράμας, Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας, Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών)
3.7	Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης)
3.8	Νησιά Αιγαίου (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)
3.9	Νησιά Ιονίου (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)
3.10	Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)

Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων ΠΡΟΣ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).**
4.1 - 4.7	Στα υποπεδία με τίτλο «Από Εσωτερικό ΠΡΟΣ (Ζώνη Προορισμού)» είναι αναγραμμένες οι επτά (7) ζώνες προορισμού της Υφηλίου. Στα υποπεδία με τίτλο «Πλήθος Ταχ. Αντικειμένων» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων που παραλήφθησαν στο εσωτερικό και έχουν ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ την αντίστοιχη ΖΩΝΗ της Υφηλίου.

Πίνακας 5	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων ΑΠΟ το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχ. αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας και τα επίδοσαν αυτόνομα ή συνδυασμένα).**
5.1 - 5.7	Στα υποπεδία με τίτλο «ΑΠΟ (Ζώνη προέλευσης) ΠΡΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ:» είναι αναγραμμένες οι επτά (7) ζώνες προέλευσης της Υφηλίου.. Στα υποπεδία με τίτλο «Πλήθος Ταχ. Αντικειμένων» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμό) που έχουν ως ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ την αντίστοιχη ΖΩΝΗ της Υφηλίου.

Πίνακας 6	**Στοιχεία Δικτύου**
6.1	Συμπληρώνεται ο αριθμός των άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης που ερωτάται.

Πίνακας 7	**ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2014. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχον άλλες εργασίες της επιχείρησης).**
	Τα παρακάτω πεδία αφορούν το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης και είναι χωρισμένα σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομέων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανωτάτης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής και Μέσης Εκπαίδευσης».
7.1	Τα παρακάτω πεδία αφορούν το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης της ταχ. επιχείρησης και του δικτύου της
7.2	Τα παρακάτω πεδία αφορούν το απασχολούμενο προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης της ταχ. επιχείρησης και του δικτύου της

Πίνακας 8	**ΠΛΗΘΟΣ χώρων ΚΤΙΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ταχυδρομικής επιχ/σης & δικτύου (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2014**
	Συμπληρώνεται το πλήθος των χώρων κτηριακής υποδομής της ταχ. επιχείρησης και του Υπόλοιπου Δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει), στις 31/12/2014
8.1	Αριθμός των Συστεγασμένων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών, που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής
8.2	Αριθμός των Κέντρων Διαλογής που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια
8.3	Αριθμός των Καταστημάτων Ταχυμεταφορών, που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια
8.4	Αριθμός των αποθηκών
8.5	Αριθμός των θυρίδων υποδοχής

Πίνακας 9	**ΠΛΗΘΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ, ταχυδρομικής επιχείρησης & δικτύου (ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια), στις 31/12/2014**
9.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών του Υπόλοιπου Δικτύου της, χωρίς Γενική Άδεια.
9.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των δικύκλων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των δικύκλων του Υπόλοιπου Δικτύου της, χωρίς Γενική Άδεια.

Πίνακας 10	**ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2014**
10.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα (ποσό σε (€)) που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (χωρίς σύμβαση).
10.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα (ποσό σε (€)) που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ. Ως πελάτες με σύμβαση λογίζονται αυτοί με τους οποίους η επιχείρηση διατηρεί σταθερή σχέση συνεργασίας και στις μεταξύ τους συναλλαγές εφαρμόζεται ειδικό τιμολόγιο εκτός του επισήμου τιμοκαταλόγου της επιχείρησης.

Πίνακας 11	**Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 10.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχ. επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2014**
11.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 0 έως 30.000 € ανά πελάτη.
11.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 30.001 € έως 150.000 € ανά πελάτη.
11.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 150.000 € και πάνω ανά πελάτη.

Πίνακας 12	**Ταχ. αντικείμενα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**
12.1	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που αφορούν κατ' εκτίμηση, το ηλεκτρονικό εμπόριο
12.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο, σε εσωτερικό και εξωτερικό (εισερχόμενα και εξερχόμενα). Σημειώνεται, ότι το άθροισμα των 3 υποκατηγοριών θα πρέπει να αθροίζει στο 100%
12.3	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο και πραγματοποιείται με αντικαταβολή

Πίνακας 13	**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της**
13.1	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΑΠΩΛΕΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
13.2	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΖΗΜΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
13.3	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
13.4	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ των ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
13.5	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΛΗΜΜΕΛΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ της ταχυδρομικής επιχείρσης, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
13.6	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών ΑΛΛΟΥ ΤΥΠΟΥ της επιχείρησης με τους πελάτες της, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.

Πίνακας 14	**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης**
14.1	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εσόδων που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2014 από τις οικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης, από ταχυδρομικές και μη ταχυδρομικές δραστηριότητες
14.2	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εξόδων - δαπανών που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2014 και οι οποίες αφορούν την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών της επιχείρησης. Εάν δεν υπάρχει ανάλυση εξόδων στις ζητούμενες υποκατηγορίες (14.2.1-14.2.5), στην ερώτηση **14.2.6** αναγράφεται το σύνολο των εξόδων.

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2014

(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 1	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;		%των εσόδων	Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία
1.1	Δημόσιος τομέας			0,00 €
1.2	Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί			0,00 €
1.3	Διαφημιστικές Εταιρείες			0,00 €
1.4	Τηλεπικοινωνίες			0,00 €
1.5	Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις			0,00 €
1.6	Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι			0,00 €
1.7	Εταιρείες Πληροφορικής			0,00 €
1.8	Ναυτιλιακές επιχειρήσεις			0,00 €
1.9	Φαρμακοβιομηχανίες			0,00 €
1.10	Βιομηχανίες - λοιπές			0,00 €
1.11	Ηλεκτρονικό Εμπόριο			0,00 €
1.12	Εμπόριο εκτός ηλεκτρονικού			0,00 €
1.13	ΙΔΙΩΤΕΣ			0,00 €
1.14	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα			0,00 €
	Σύνολο		*0%*	**0,00 €**
Έλεγχος:	*Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%*		ok	

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ερώτηση 2	Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε "ΝΑΙ"/"ΌΧΙ" από λίστα προεπιλογής	ΝΑΙ / ΟΧΙ
2.1	Ιστοσελίδα επιχείρησης	
2.2	Εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα	
2.3	Αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο	
2.4	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	
2.5	Ηλεκτρονική παραγγελία ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.6	Ηλεκτρονική τιμολόγηση ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.7	Ενημέρωση του παραλήπτη με sms/e-mail	
2.8	Συστήματα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου (track & trace)	
2.9	Επιλογή τρόπου παράδοσης ταχ. αντικειμένου	
2.10	Παράδοση ταχ. αντικειμένου σε προκαθορισμένο χρόνο	
2.11	Εύκολη διαδικασία επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου	
2.12	Διαδικτυακές εφαρμογές για τον υπολογισμό ταχυδρομικών τελών	
2.13	Πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών ή συναλλαγών με το Δημόσιο	
2.14	Ειδικά συστήματα διαχείρισης μεγάλων/εταιρικών πελατών (διαχείριση εγγράφων, αρχειοθέτηση)	
2.15	Ηλεκτρονική αποστολή επιστολών (hybrid mail)	
2.16	Σύγχρονα συστήματα για διανομείς (κινητά τηλέφωνα, palmtops, ψηφιακά στυλό κλπ)	
2.17	Αυτοματοποιημένη διαδικασία διαλογής	
2.18	Αυτοματοποίηση φορτο-εκροφρτώσεων δεμάτων στις αποβάθρες	
2.19	Ενεργειακά αποδοτικά μέσα μεταφορών	
2.20	Τεχνολογία εντοπισμού και παρακολούθησης οχημάτων	
2.21	Συστήματα επικοινωνίας με ηλεκτρονικά καταστήματα	
2.22	Διασύνδεση με εταιρείες διαμεσολαβητών ηλεκτρονικού εμπορίου	

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ερώτηση 3	Αξιολογείστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με "ΠΟΛΥ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
3.1	Προσφερόμενη τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών		
3.2	Ποικιλία υπηρεσιών		
3.3	Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών		
3.4	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας		
3.5	Ανάπτυξη δικτύου		
3.6	Αξιοπιστία επιχείρησής		
3.7	Ισχυρό όνομα επιχείρησης (Brand Name)		
3.8	Διαφήμιση		
3.9	Είσοδος νεών επιχειρήσεων		
3.10	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα		

Ερώτηση 4	Αξιολογείστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με "ΠΟΛΥ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
4.1	Συμπίεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών		
4.2	Ανταγωνισμός από εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών		
4.3	Ανταγωνισμός από εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας		
4.4	Ανταγωνισμός από μεγάλο αριθμό ταχυδρομικών εταιρειών στην αγορά		
4.5	Υψηλές δαπάνες προσωπικού		
4.6	Υψηλό κόστος μεταφοράς/συντήρησης μεταφορικών μέσων		
4.7	Υψηλό κόστος επένδυσης σε συστήματα τεχνολογίας		
4.8	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα		

Ερώτηση 5	Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΟΧΙ από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
5.1	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας		
5.2	Ανάπτυξη δικτύου		
5.3	Διαφήμιση		
5.4	Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε Ελλάδα και εξωτερικό		
5.5	Συνεργασίες με ηλεκτρονικά καταστήματα		
5.6	Μέσα μεταφοράς		
5.7	Νέο προσωπικό (διανομείς, διοικητικό προσωπικό)		
5.8	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα		

Ερώτηση 6	Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2015, στις παρακάτω υπηρεσίες	Ποσοστό Εκτίμησης (+/- %)
6.1	Επιστολικό ταχυδρομείο	
6.2	Ταχυμεταφορές φακέλων	
6.3	Μικροδέματα	
6.4	Δέματα	

Στο πεδίο που ακολουθεί, παραθέστε οποιαδήποτε παρατήρηση, που θα θέλατε να ληφθεί υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποιοτικά Δεδομένα

(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)

ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**Σ**υμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.
ΓΑΛΑΖΙΑ ΠΕΔΙΑ	Συμπληρώνονται από την επιχείρηση, εφόσον κρίνεται αναγκαίο

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Ερώτηση 1	**Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;**
1.1-1.14	Για κάθε τομέα που παρατίθεται, συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύει, ως προς το συνολικό ποσό των εσόδων της επιχείρησης. Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με το 100%.

Ερώτηση 2	**Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε "ΝΑΙ"/"ΟΧΙ" από λίστα προεπιλογής**
2.1-2.22	Για κάθε υπηρεσία, επιλέγεται η απάντηση "ΝΑΙ" ή "ΟΧΙ" από λίστα προεπιλογής

Ερώτηση 3	**Αξιολογείστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με "ΠΟΛΎ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα προεπιλογής)**
3.1-3.10	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε παράγοντα έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των υπηρεσιών της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής

Ερώτηση 4	**Αξιολογείστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με "ΠΟΛΥ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα προεπιλογής)**
4.1-4.8	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε προβλήματος έναντι των άλλων προβλημάτων της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 5	**Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΟΧΙ από λίστα προεπιλογής)**
5.1-5.8	Για κάθε προτεινόμενη επένδυση, επιλέγεται η απάντηση "ΝΑΙ" ή "ΟΧΙ" από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 6	**Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2015 στις παρακάτω υπηρεσίες**
6.1-6.4	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) εκτίμησης, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, για την πιθανή μεταβολή της εκάστοτε ταχυδρομικής υπηρεσίας
Ακολουθεί ελεύθερος πίνακας για γενικές παρατηρήσεις της επιχείρησης.	

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2014

(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	

Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ	Ονοματεπώνυμο:	
	Θέση στην εταιρεία:	
	Διεύθυνση επικοινωνίας:	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
	Fax:	
	E-mail:	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για **διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής,** που συμπληρώσατε ανωτέρω)	Ονοματεπώνυμο:	
	Θέση στην εταιρεία:	
	Διεύθυνση επικοινωνίας:	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
	Fax:	
	E-mail:	

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2014;	

Πίνακας 1	**ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχυδρομική επιχείρηση & το δίκτυο της)**	**Πλήθος ταχ. αντικ.**	**Έσοδα (€)**
1.1	*Φάκελοι έως 2 κιλά*		
1.2	*Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτηΥπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.*		
1.3	*Εφημερίδες έως 2 κιλά*		
1.4	*Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά*		
1.5	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*		
1.6	*Δέματα έως 20 κιλά*		
	Σύνολο Πλήθους παχυδρομικών αντικειμένων & Εσόδων από Ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες	*0*	*0,00 €*

Πίνακας 2	**ΠΛΗΘΟΣ και ΕΣΟΔΑ ταχυδρομικών αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους**	**Πλήθος ταχ. αντικ.**	**Έσοδα (€)**
2.1α	*ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εσωτερικού*		
2.1β	*ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εσωτερικού*		
2.2.α	*ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Εξωτερικού*		
2.2.β	*ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Εξωτερικού*		
	Σύνολο	*0*	*0,00 €*

Πίνακας 3	**Στοιχεία Δικτύου**	
3.1	*Αριθμός Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων **Χωρίς** Ειδική Άδεια ενταγμένων στο **Δίκτυο***	

Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχυδρομικών αντικειμένων, που διακινήθηκαν από περιοχές της Ελλάδος. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα)**	**Πλήθος ταχ. αντικειμένων** (περιλαμβ. Δεμάτων)
	ΑΠΟ:	
4.1	*Αττική*	
4.2	*Θεσσαλία*	
4.3	*Στερεά Ελλάδα*	
4.4	*Ήπειρος*	
4.5	*Πελοπόννησος*	
4.6	*Μακεδονία*	
4.7	*Θράκη*	
4.8	*Νησιά Αιγαίου*	
4.9	*Νησιά Ιονίου*	
4.10	*Κρήτη*	
	ΣΥΝΟΛΟ	*0*

Πίνακας 5	**ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της**	**Διανομείς**		**Λοιπό Προσωπικό**	
5.1	***Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ***	**Ανώτατη**	**Υποχρεωτική-Μέση**	**Ανώτατη**	**Υποχρεωτική-Μέση**
5.1.1	*Ταχ. επιχείρησης*				
5.1.2	*Υπολ. Δικτύου*				
5.2	***Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ***	**Ανώτατη**	**Υποχρεωτική-Μέση**	**Ανώτατη**	**Υποχρεωτική-Μέση**
5.2.1	*Ταχ. επιχείρησης*				
5.2.2	*Υπολ. Δικτύου*				
	ΣΥΝΟΛΟ	*0*	*0*	*0*	*0*

Πίνακας 6	**ΠΛΗΘΟΣ χώρων ΚΤΙΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ταχυδρομικής επιχ/σης & δικτύου**	**Ταχυδρομικής Επιχείρησης**	**Υπόλοιπου Δικτύου**
6.1	*Ταχυδρομικά Καταστήματα που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής*		
6.2	*Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)*		
6.3	*Ταχυδρομικά Καταστήματα (ΜΟΝΟ)*		
6.4	*Αποθηκευτικοί χώροι*		
6.5	*Θυρίδες Υποδοχής*		
	ΣΥΝΟΛΟ	*0*	*0*

Πίνακας 7	Αριθμός ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ταχυδρομικής επιχείρησης & του δικτύου της	Ταχυδρομικής Επιχείρησης	Υπολοίπου Δικτύου
7.1	*Αυτοκίνητα - Φορτηγά*		
7.2	*Δίκυκλα*		
	ΣΥΝΟΛΟ	*0*	*0*

Πίνακας 8	ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2014	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)
8.1	*Πελάτες ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ (χωρίς σύμβαση)*		
8.2	*Πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ*		
	ΣΥΝΟΛΟ	*0*	*0,00 €*
Έλεγχος:	***Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων με τιμές λιανικής ή χονδρικής. Συνεπώς το άθροισμα του Πίνακα 8 πρέπει να ισούται με τα στοιχεία του πίνακα 1***	OK	OK

Πίνακας 9	Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 8.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχυδρομική επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2014	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)	Πλήθος πελατών
9.1	*0 - 30.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
9.2	*30.001 - 150.000 ευρώ έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
9.3	*150.001 ευρώ και πάνω έσοδα ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ*			
	ΣΥΝΟΛΟ	*0*	*0,00 €*	*0*
Έλεγχος:	***Στην ερώτηση αυτή διαχωρίζεται το πλήθος και τα έσοδα από διακίνηση ταχ. αντικειμένων πελατών με τους οποίους η ταχ. επιχείρηση έχει σύμβαση συνεργασίας. Άρα το άθροισμα του Πίνακα 9 πρέπει να ισούται με την ερώτηση 8.2***	OK	OK	

Πίνακας 10	Ταχ. αντικείμενα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	% Πλήθους ταχ. Αντικειμένων
10.1	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινείτε, εκτιμάτε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο;*	
10.2	*Από τα ταχυδρομικά αντικείμενα του ηλεκτρονικού εμπορίου, τι ποσοστό του πλήθους αυτών διακινείται εντός και εκτός της χώρας;*	*0%*
12.2.1	*Αποστολές **εσωτερικού***	
12.2.2	*Αποστολές **εξωτερικού εισερχόμενες***	
12.2.3	*Αποστολές **εξωτερικού εξερχόμενες***	
12.3	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινούνται μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, πραγματοποιείται με **αντικαταβολή;***	
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων 12.2.1-12.2.3 πρέπει να αθροίζει στο 100%***	Εισάγετε τα στοιχεία σωστά

Πίνακας 11	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της							
	ΤΥΠΟΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ	***Αριθμός Περιπτώσεων κατά είδος διαφοράς***	***Φιλικός Διακανονισμός***	***Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών***	***ΕΕΤΤ***	***Δικαστική Επίλυση***	***Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς***	***Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης κατά τύπο Διαφοράς***
11.1	Απώλεια	*0*						
11.2	Ζημία	*0*						
11.3	Καθυστέρηση	*0*						
11.4	Προβλήματα επίδοσης	*0*						
11.5	Πλημμελής εξυπηρέτησης	*0*						
11.6	Άλλο	*0*						
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0,00 €*

Πίνακας 12	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης	Ποσά σε ευρώ (€)
12.1	**Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2014.**	
	Το σύνολο κύκλου εργασιών αναφέρεται ΜΟΝΟΝ στις δραστηριότητες που αφορούν ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας.	
12.2	**Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών για τη χρήση του 2014.**	*0,00 €*
	Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν:	
12.2.1	- Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις,	
12.2.2	- Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων,	
12.2.3	- Προμήθειες σε τρίτους,	
12.2.4	- Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός	
12.2.5	- Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, Χρηματοοικονομικά έξοδα κτλ).	
12.2.6	**Εφόσον δεν είναι διαθέσιμη η ανάλυση των δαπανών στις ως άνω κατηγορίες, να συμπληρωθεί το συνολικό ποσό δαπανών στο διπλανό κελί.**	

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **Ποσοτικά Δεδομένα** **(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)**	
ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.

Οδηγίες συμπλήρωσης πίνακα στοιχείων εταιρείας	
Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας:	Συμπληρώνεται **ΕΠΙΛΕΓΟΝΤΑΣ** τον Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής. Στο πεδίο συμπληρώνεται αυτόματα και η επωνυμία και η δηλωθείσα -στην ΕΕΤΤ- διεύθυνση της εταιρείας. Σε περίπτωση που δεν βρίσκετε τον αριθμό μητρώου σας επικοινωνήστε με την ΕΕΤΤ.
Υπεύθυνος παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ:	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου παραλαβής, συμπλήρωσης και υποβολής του ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ **(νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης)**
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο (εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής, συμπλήρωσης και αποστολής, που συμπληρώσατε ανωτέρω)	
Ονοματεπώνυμο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας ατόμου το οποίο δύναται να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα υποβληθέντα ερωτηματολόγια στην ΕΕΤΤ, εφόσον αυτό το πρόσωπο διαφέρει από το πρόσωπο της προηγούμενης ενότητας.
Θέση στην εταιρεία:	
Διεύθυνση επικοινωνίας:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Fax:	
E-mail:	

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Πραγματοποίησε η επιχείρησή σας έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2014;
ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ από αναπτυσσόμενη λίστα ΝΑΙ ή ΟΧΙ.

Πίνακας 1	**ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχύδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της)**
1.1	Συμπληρώνονται το πλήθος των ΦΑΚΕΛΩΝ έως 2 ΚΙΛΑ και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί στη διακίνηση ΦΑΚΕΛΩΝ.
1.2	Συμπληρώνονται το πλήθος των ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΩΝ Αντικειμένων με Διεύθυνση Παραλήπτη και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί στη διακίνηση Διαφημιστικών Αντικειμένων με Διεύθυνση Παραλήπτη.
1.3	Συμπληρώνονται το πλήθος των διακινούμενων ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ και το σύνολο των εσόδων πού αντιστοιχεί στη διακίνηση ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ έως 2 κιλά.
1.4	Συμπληρώνονται το πλήθος των Ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν σε ΒΙΒΛΙΑ, ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ, και ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί σε αυτά.
1.5	Συμπληρώνονται το πλήθος των Ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν σε ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΑ έως 2 κιλά και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί σε αυτά.
1.6	Συμπληρώνονται το πλήθος των Ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν σε ΔΕΜΑΤΑ έως 20 κιλά και το σύνολο των εσόδων που αντιστοιχεί σε αυτά.

Πίνακας 2	**ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους**
	ΑΥΤΟΝΟΜΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα και η επίδοσή τους στον παραλήπτη γίνεται από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της.
	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα γίνεται από την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, και η επίδοσή τους στον παραλήπτη πραγματοποιείται με τη μεσολάβηση άλλων αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, οι οποίες αναλαμβάνουν τη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, για το τμήμα που τις αφορά.
2.1α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.1β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ή το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2α	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την παραλαβή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2β	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.

Πίνακας 3	**Στοιχεία Δικτύου**
3.1	Συμπληρώνεται ο αριθμός των άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΧΩΡΙΣ Ειδική Άδεια που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης που ερωτάται.

Πίνακας 4	**ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων από την ελληνική επικράτεια προς εσωτερικό και εξωτερικό. (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα και τα διακίνησαν αυτόνομα ή συνδυασμένα)**
4.1	Αττική (Νομός: Αττικής)
4.2	Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)
4.3	Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)
4.4	Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας)
4.5	Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας, Αχαϊας, Ηλείας)
4.6	Μακεδονία (Νομοί: Καβάλας, Δράμας, Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας, Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης,
4.7	Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης)
4.8	Νησιά Αιγαίου (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)
4.9	Νησιά Ιονίου (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)
4.10	Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)

Πίνακας 5	**Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2014 (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχούσες άλλες εργασίες της επιχείρησης)**
	Τα παρακάτω πεδία αφορούν το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης και είναι χωρισμένα σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομέων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανωτάτης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής και Μέσης Εκπαίδευσης».
5.1	Τα παρακάτω πεδία αφορούν το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης της ταχ. επιχείρησης και του δικτύου της
5.2	Τα παρακάτω πεδία αφορούν το απασχολούμενο προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης της ταχ. επιχείρησης και του δικτύου της

Πίνακας 6	**ΠΛΗΘΟΣ χώρων ΚΤΙΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ταχυδρομικής επιχ/σης & δικτύου, στις 31/12/2014**
	Συμπληρώνεται το πλήθος των χώρων κτηριακής υποδομής της ταχ. επιχείρησης και του Υπόλοιπου Δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει), στις 31/12/2014
6.1	Αριθμός των Συστεγασμένων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών, που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής
6.2	Αριθμός των Κέντρων Διαλογής που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια
6.3	Αριθμός των Καταστημάτων Ταχυμεταφορών, που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια
6.4	Αριθμός των αποθηκών
6.5	Αριθμός των θυρίδων υποδοχής

Πίνακας 7	**Αριθμός ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της στις 31/12/2014**
7.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αυτοκινήτων-φορτηγών του Υπόλοιπου Δικτύου της.
7.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των δικύκλων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των δικύκλων του Υπόλοιπου Δικτύου της.

Πίνακας 8	**ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ της ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2014**
8.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση).
8.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες με σύμβαση.

Πίνακας 9	**Ανάλυση στοιχείων ερώτησης 8.2 με βάση το ύψος των εσόδων που απέφεραν έκαστος πελάτης με σύμβαση στην ταχ. επιχείρηση & το δικτυό της, στις 31/12/2014**
9.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 0 έως 30.000 € ανά πελάτη.
9.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 30.001 € έως 150.000 € ανά πελάτη.
9.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων, τα αντίστοιχα Έσοδα και το Πλήθος Πελατών με συμβάσεις ύψους από 150.000 € και πάνω ανά πελάτη.

Πίνακας 10	**Ταχ. αντικείμενα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**
10.1	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που αφορούν κατ' εκτίμηση, το ηλεκτρονικό εμπόριο
10.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο, σε εσωτερικό και εξωτερικό (εισερχόμενα και εξερχόμενα). Σημειώνεται, ότι το άθροισμα των 3 υποκατηγοριών θα πρέπει να αθροίζει στο 100%
10.3	Συμπληρώνεται το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο και πραγματοποιείται με αντικαταβολή

Πίνακας 11	**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ ταχ. επιχείρησης και πελατών της**
11.1	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΑΠΩΛΕΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.2	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΖΗΜΙΑ ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.3	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.4	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ των ταχυδρομικών αντικειμένων, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.5	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για ΠΛΗΜΜΕΛΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ της ταχυδρομικής επιχείρσης, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.
11.6	Συμπληρώνεται το Πλήθος των διαφορών ΑΛΛΟΥ ΤΥΠΟΥ της επιχείρησης με τους πελάτες της, σε σχέση με τον τρόπο επίλυσής τους (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ΕΕΤΤ, Δικαστική Επίλυση, Εκκρεμεί η Επίλυση Διαφοράς), καθώς και το Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης για τις διαφορές αυτού του τύπου.

Πίνακας 12	**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης**
12.1	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εσόδων που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2014 από τις οικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης, από ταχυδρομικές και μη ταχυδρομικές δραστηριότητες
12.2	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εξόδων - δαπανών που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2014 και οι οποίες αφορούν την παροχή ταχυδρομικών και μη υπηρεσιών της επιχείρησης. Εάν δεν υπάρχει ανάλυση εξόδων στις ζητούμενες υποκατηγορίες, στην ερώτηση **12.2.6** αναγράφεται το σύνολο των εξόδων.

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2014

(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 1	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;		%των εσόδων	Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία
1.1	Δημόσιος τομέας			0,00 €
1.2	Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί			0,00 €
1.3	Διαφημιστικές Εταιρείες			0,00 €
1.4	Τηλεπικοινωνίες			0,00 €
1.5	Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις			0,00 €
1.6	Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι			0,00 €
1.7	Εταιρείες Πληροφορικής			0,00 €
1.8	Ναυτιλιακές επιχειρήσεις			0,00 €
1.9	Φαρμακοβιομηχανίες			0,00 €
1.10	Βιομηχανίες - λοιπές			0,00 €
1.11	Ηλεκτρονικό Εμπόριο			0,00 €
1.12	Εμπόριο εκτός ηλεκτρονικού			0,00 €
1.13	ΙΔΙΩΤΕΣ			0,00 €
1.14	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα			0,00 €
	Σύνολο		***0%***	**0,00 €**
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%***			

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ερώτηση 2	Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε "ΝΑΙ"/"ΌΧΙ" από λίστα προεπιλογής	ΝΑΙ / ΟΧΙ
2.1	Ιστοσελίδα επιχείρησης	
2.2	Εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα	
2.3	Αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο	
2.4	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	
2.5	Ηλεκτρονική παραγγελία ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.6	Ηλεκτρονική τιμολόγηση ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.7	Ενημέρωση του παραλήπτη με sms/e-mail	
2.8	Συστήματα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου (track & trace)	
2.9	Επιλογή τρόπου παράδοσης ταχ. αντικειμένου	
2.10	Παράδοση ταχ. αντικειμένου σε προκαθορισμένο χρόνο	
2.11	Εύκολη διαδικασία επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου	
2.12	Διαδικτυακές εφαρμογές για τον υπολογισμό ταχυδρομικών τελών	
2.13	Πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών ή συναλλαγών με το Δημόσιο	
2.14	Ειδικά συστήματα διαχείρισης μεγάλων/εταιρικών πελατών (διαχείριση εγγράφων, αρχειοθέτηση)	
2.15	Ηλεκτρονική αποστολή επιστολών (hybrid mail)	
2.16	Σύγχρονα συστήματα για διανομείς (κινητά τηλέφωνα, palmtops, ψηφιακά στυλό κλπ)	
2.17	Αυτοματοποιημένη διαδικασία διαλογής	
2.18	Αυτοματοποίηση φορτο-εκροφορτώσεων δεμάτων στις αποβάθρες	
2.19	Ενεργειακά αποδοτικά μέσα μεταφορών	
2.20	Τεχνολογία εντοπισμού και παρακολούθησης οχημάτων	
2.21	Συστήματα επικοινωνίας με ηλεκτρονικά καταστήματα	
2.22	Διασύνδεση με εταιρείες διαμεσολαβητών ηλεκτρονικού εμπορίου	

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ερώτηση 3	Αξιολογείστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με "ΠΟΛΎ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
3.1	Προσφερόμενη τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών		
3.2	Ποικιλία υπηρεσιών		
3.3	Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών		
3.4	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας		
3.5	Ανάπτυξη δικτύου		
3.6	Αξιοπιστία επιχείρησής		
3.7	Ισχυρό όνομα επιχείρησης (Brand Name)		
3.8	Διαφήμιση		
3.9	Είσοδος νεών επιχειρήσεων		
3.10	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα		

Ερώτηση 4	Αξιολογείστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με "ΠΟΛΥ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα		Βαθμός
4.1	Συμπίεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών		
4.2	Ανταγωνισμός από εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών		
4.3	Ανταγωνισμός από εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας		
4.4	Ανταγωνισμός από μεγάλο αριθμό ταχυδρομικών εταιρειών στην αγορά		
4.5	Υψηλές δαπάνες προσωπικού		
4.6	Υψηλό κόστος μεταφοράς/συντήρησης μεταφορικών μέσων		
4.7	Υψηλό κόστος επένδυσης σε συστήματα τεχνολογίας		
4.8	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα		

Ερώτηση 5	Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΟΧΙ από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός
5.1	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας		
5.2	Ανάπτυξη δικτύου		
5.3	Διαφήμιση		
5.4	Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε Ελλάδα και εξωτερικό		
5.5	Συνεργασίες με ηλεκτρονικά καταστήματα		
5.6	Μέσα μεταφοράς		
5.7	Νέο προσωπικό (διανομείς, διοικητικό προσωπικό)		
5.8	Άλλο, διευκρινείστε δίπλα		

Ερώτηση 6	Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2015, στις παρακάτω υπηρεσίες	Ποσοστό Εκτίμησης
6.1	Επιστολικό ταχυδρομείο	
6.2	Ταχυμεταφορές φακέλων	
6.3	Μικροδέματα	
6.4	Δέματα	

Στο πεδίο που ακολουθεί, παραθέστε οποιαδήποτε παρατήρηση, που θα θέλατε να ληφθεί υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2014 έως 31/12/2014)

ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.
ΓΑΛΑΖΙΑ ΠΕΔΙΑ	Συμπληρώνονται από την επιχείρηση, εφόσον κρίνεται αναγκαίο

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Ερώτηση 1	**Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς;**
1.1-1.14	Για κάθε τομέα που παρατίθεται, συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύει ως προς το συνολικό ποσό των εσόδων της επιχείρησης. Το
Ερώτηση 2	**Ποια είναι η τεχνολογική υποδομή που διαθέτει η επιχείρησή σας; Επιλέξτε "ΝΑΙ"/"ΟΧΙ" από λίστα προεπιλογής**
2.1-2.22	Για κάθε υπηρεσία, επιλέγεται η απάντηση "ΝΑΙ" ή "ΟΧΙ" από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 3	**Αξιολογείστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με "ΠΟΛΎ",**
3.1-3.10	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε παράγοντα έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των υπηρεσιών της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα
Ερώτηση 4	**Αξιολογείστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με "ΠΟΛΥ", "ΑΡΚΕΤΑ", "ΛΙΓΟ", "ΚΑΘΟΛΟΥ" (από λίστα προεπιλογής)**
4.1-4.8	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε προβλήματος έναντι των άλλων προβλημάτων της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 5	**Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΟΧΙ από λίστα προεπιλογής)**
5.1-5.8	Για κάθε προτεινόμενη επένδυση, επιλέγεται η απάντηση "ΝΑΙ" ή "ΟΧΙ" από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 6	**Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2015 στις παρακάτω υπηρεσίες**
6.1-6.4	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) εκτίμησης, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, για την πιθανή μεταβολή της εκάστοτε ταχυδρομικής

Ακολουθεί ελεύθερος πίνακας για γενικές παρατηρήσεις της επιχείρησης.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 5 Μαρτίου 2015

Ο Αντιπρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ



ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004